



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda La Gerencia
Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Jerry Marcial Vega Anhuaman (ORCID: 0000-0003-4878-2163)

ASESORA:

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, porque siempre ha estado a mi lado en todo momento de mi vida, dándome la fuerza para seguir adelante en los momentos de flaqueza, y dotarme de sabiduría y perseverancia durante mi carrera universitaria.

A mis Padres Marcos y Angélica por el ejemplo de perseverancia y constancia que los ha caracterizado y que me han infundado siempre, a mi Esposa por el amor y apoyo incondicional, a mis hijos Bright, Jean Franco y Fabianita, por su constante apoyo e incentivos en todo momento, que me sirvió en el desarrollo de mi carrera profesional.

Agradecimiento

A mis hermanos y familia en general por el apoyo que me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

A nuestros compañeros y amigos de estudios con quienes compartimos tantas jornadas para alcanzar este hermoso ideal y a todas aquellas personas que de alguna manera han contribuido para culminar nuestra Tesis.

A mis asesoras por ser mis docentes, amigas y asesoras, porque en cada revisión siempre hubo una motivación y palabras de aliento para seguir adelante.

A la Universidad César Vallejo.

Por ser la casa de estudios a nivel superior, donde me pude formar como profesional y de la cual guardo gratos recuerdos.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Vega Anhuaman Jerry Marcial, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, de la universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 18018241 con la tesis titulada: Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda La Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, no copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndose a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, julio del 2019


.....
Jerry Marcial Vega Anhuaman
DNI N° 18018241

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Resumen	vii
<i>Abstract</i>	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	18
2.1. Diseño de investigación.....	18
2.2. Variables, Operacionalización	18
2.3 Población y muestra	20
2.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento.....	21
2.6. Método de análisis de datos.....	21
2.7. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
VII. PROPUESTA.....	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	38

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo Determinar el efecto de la gestión administrativa en la calidad del servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad Trujillo - 2019. Investigación de alcance descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal, se aplicó un instrumento con un cuestionario a los 32 colaboradores que laboran en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, se llegó a la conclusión que: la gestión administrativa en la calidad del servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad Trujillo – 2019 es regular se encontró que la gestión administrativa es mala y la calidad de servicio es regular con un porcentaje de 54%. En sus dimensiones la Gerencia Regional de Educación La Libertad en planificación es mala y calidad regular con un 56%, en cuanto a organización también es mala la gestión y regular con un 39%, en la dimensión dirección 45% también regular y por último en la dimensión control la gestión administrativa es mala y regular la calidad de servicio con un 62%.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad, servicio.

Abstract

The objective of this research is to determine the effect of administrative management on the quality of the service provided by the Regional Education Office of La Libertad Trujillo - 2019. Research of descriptive scope, of non-experimental cross-sectional design, an instrument was applied with a questionnaire to the 32 collaborators who work in the Regional Management of Education La Libertad, it was concluded that: the administrative management in the quality of the service provided by the Regional Education Management La Libertad Trujillo - 2019 is regular it was found that the management administrative is bad and the quality of service is regular with a percentage of 54%. In its dimensions the Regional Management of Education La Libertad in planning is bad and regular quality with 56%, in terms of organization is also bad management and regular with 39%, in the dimension direction 45% also regular and finally in The control dimension of the administrative management is bad and regulate the quality of service with 62%.

Keywords: administrative management, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

Durante la última década, el Perú ha alcanzado el índice de crecimiento económico más alta de la región. El PBI per cápita casi se ha triplicado reduciendo la pobreza a la mitad. El Perú ha sido parte de los países con ingresos medio-alto desde el 2010. Junto con este crecimiento económico, los ingresos del país también aumentaron. Desde 2005, la recaudación de impuestos ha aumentado en un 13% anual, y los presupuestos públicos para el 2013 deberían aumentar más de dos veces en comparación con el presupuesto inicial en el 2006, aumentando de S/.53,929 millones a S/.108,419 millones. (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, p. 9)

En el Perú, uno de los más disfuncionales de América Latina, las instituciones gubernamentales no trabajan como debe ser, en otros casos no existen algunas áreas. En muchos lugares los servicios de salud, educación, agua potable, infraestructura ni siquiera llegan, y cuando lo hacen, son propensos a la corrupción y la ineficiencia. Las autoridades locales y regionales no tienen una capacidad mínima para administrar. Y las funciones principales del estado como seguridad y justicia, no están garantizadas al mínimo. (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, p. 11)

Las debilidades del Estado afectan la vida de los ciudadanos y el espíritu empresarial, lo que afecta el confort de las personas, la competitividad de las empresas, la legalidad de los gobiernos y, por ende, el sistema democrático y las organizaciones. Teniendo en consideración el impacto de las deficiencias en el actuar del Estado, percibido por las personas, así como en la competitividad y gobernanza democrática del país, es importante garantizar que las unidades en sus 3 niveles de gobierno procedan de manera clara y sólida para mejorar la eficiencia del estado al servicio de sus ciudadanos. (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, p. 11)

En la actual inestabilidad política y la difícil coyuntura política en que vivimos, nos brinda un panorama turbulento e inestable colocándonos en la disyuntiva de cuál debe ser el rol a desempeñar por los profesionales recién egresados de las aulas universitarias y que debemos enfrentar una realidad adversa, demostrando ser capaz de cumplir metas y objetivos, basándonos en criterios de eficiencia y eficacia. (Cárdenas 2018, p. 22)

En la última década, en el Perú se ha creado un escenario normativo que ha promovido tanto la introducción de instrumentos de mejora continua para mejorar el servicio ofrecido a los usuarios que solicitan algún servicio. Desde estos presupuestos, el presente proyecto quiere aprovechar este contexto para poner en marcha un estudio cuyo objetivo principal es determinar los efectos existentes entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicios ofrecidos por La Gerencia Regional de Educación de la Libertad, basada en la implementación conjunta de líneas de transformación. (Torrado, 2014, p.22)

De esta manera, la presente investigación asume el reto de diseñar una estrategia de gestión global, basados en la política nacional de modernización en la gestión pública al 2021 de acuerdo con las corrientes de modernización administrativa presentes en el contexto normativo estatal y autónomo, no sólo contribuirá a mejorar la gestión interna de la Gerencia Regional de Educación La Libertad y la prestación de la calidad en su servicio, sino que se concibiese como un instrumento de innovación en la relación con las personas usuarias de estos, posibilitando nuevas pautas de interacción con las mismas. (Pease & Peirano, 2007).

Los usuarios potenciales de esta gerencia, manifiestan preocupación por el entrenamiento de liderazgo en el progreso de las actividades y cargos administrativos que son inapropiados, debido a que las particularidades del personal que conforman la administración no son adecuadas para el puesto, debido a que falta educación en el área administrativa, por que dicho personal solo cuenta con práctica docente y no acerca de los asuntos de gestión administrativa.

Así mismo como consecuencia de la sumersión previa, se puede apreciar que uno de los inconvenientes que hoy en día se tiene y que continúa afrontando la Gerencia Regional de Educación La Libertad, son las malas relaciones que existe entre el personal administrativo y los diferentes usuarios potenciales de las distintas instituciones educativas (públicas y privadas), además público en general de la región La Libertad, esto en relación a los tiempos y resultados hacia los actores del proceso indicando que son deficientes.

Con base en la descripción de varias iniciativas y medidas que se implementarán durante la modernización, la investigación plantea analizar la gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecida por la Gerencia Regional de Educación La Libertad, basados en los lineamientos de la política nacional.

Becerril (2014), en su investigación titulada “Propuesta de Innovación Administrativa en el Instituto Nacional de Migración”, Establece que el método utilizado fue el descriptivo, ya que se describió el contexto actual del área de regulación migratoria de la delegación federal del INM en el Estado de México en forma de innovación administrativa; presentándose luego una propuesta que conducirá a una mejora del área colonial mencionada, utilizando herramientas de innovación administrativa; Llega a la conclusión que la modernización también está asociada con la reorganización de la operación interna de cada institución para aumentar el nivel la satisfacción de los usuarios que realizarán un procedimiento particular. Además, es importante considerar que la modernización implica mejorar varios aspectos relacionados con este tema como es los procesos, potencializar el recurso humano y también invertir en mejores ambientes en los cuales los servidores públicos puedan realizar sus labores de forma cada vez mejor. (p. 102)

Torrado (2014), en su investigación “El marco jurídico de la modernización en la gestión pública: el caso de España”, El propósito de estudio es examinar como la relación entre el ámbito jurídico y técnico contribuye al establecimiento efectivo de los procesos de modernización y reforma en los que participan las Administraciones públicas de algunos países democráticos. Llegaron a la conclusión de que el objetivo de esta investigación pretende llevar a cabo un contraste continuo con el eje jurídico, del que se parte en su vertiente doctrinal, positiva, formal y material, ya que su evolución aclara muchos fenómenos de la modernización. Para este propósito, solo se tienen en cuenta los sistemas liberales democráticos de los Estados del ámbito occidental: Europa continental, (entre otros, Francia, Italia, Alemania, Portugal, Bélgica y Grecia) y el Espacio geopolítico anglosajón, (destacándose el Reino Unido, Estados Unidos, Australia y Nueva Zelanda). (p. 110)

Auad (2017), en su investigación titulada “Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público”, establece que el objetivo de un caso de innovación en el

sector público chileno (Plan Chile Gestiona), que la modernización del Estado necesariamente debe tener lugar dentro de una institución y de manera participativa, y no depender únicamente de herramientas de gestión. Concluye en lo siguiente: El estudio del caso mencionado muestra los efectos de un plan piloto presentado por el Ministerio de Hacienda durante los años 2012 y 2014; el cual involucro a 168 reparticiones públicas. Midiendo los indicadores de gestión interna, y realizados por los Subsecretarios de cada cartera en un rol súper vigilante, los indicadores que se midieron mejoraron significativamente, y, posteriormente, varios órganos de gestión se integraron de manera integrada y participativa. Como consecuencia de esto, nace un concurso de innovación cuyo, objetivo es identificar espacios para mejoras en las Instituciones, lo que dará como resultado un óptimo manejo de los recursos y la provisión de servicios de alta calidad a los ciudadanos del estado.

De esto podemos inferir que, no se necesitaba la disponer de recursos públicos, los resultados están disponibles de inmediato, se reconoce a los empleados que son innovadores de manera participativa, y están directamente conectados con las autoridades en una mejor administración pública. (p. 93).

Aznarán (2017), cuyo trabajo de investigación fue “Modernización del estado y calidad de los servicios en la Gobernación del estado de Puebla en México”. Quien tuvo como objetivo establecer el impacto de la modernización de la gestión pública mediante una medición de la calidad del servicio que ofrece la Gobernación del estado de Puebla. El diseño es de tipo experimental, porque maneja dos momentos un diagnóstico de problemas las soluciones y su implementación para medir el impacto en la calidad de los servicios Concluye en lo siguiente: Se implementó la modernización en los servicios, especialmente en los que implica colas o tiempos de espera y se estableció que disminuyeron los tiempos de espera reclamos y el servicio fue más fluido, atendiendo a todos los que solicitaron el servicio. Además, al medirlo estadísticamente se determinó que la relación es directa y significativa porque se tiene un valor de significancia menor al 0.05. La implementación de la modernización implica una mejora en las capacidades del recurso humano, además de mejoras en la infraestructura y locales de atención en general. (p. 92)

Zarate (2017), en su investigación “Modernización del Estado y gestión del cambio en la comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo”. Quien tuvo como objetivo establecer un vínculo entre la Modernización del Estado y gestión del Cambio, por parte del personal de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, en el 2017. Tipo de investigación descriptivo y correlativo. El diseño de estudio fue no experimental de corte transversal. Población conformada por 305 trabajadores que laboran en la mencionada Comisión. Técnica: encuesta, instrumento: Cuestionario de percepción. Llega a la siguiente conclusión: la validez de constructo y la confiabilidad del instrumento, utilizando el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), versión 22. Se utilizó el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman, en razón de las variables cualitativas categóricas. Nivel de significación de 0,05. (p. 104).

Mera (2016), cuya investigación fue “Propuesta de modelo estratégico para la modernización de los servicios ofrecidos en la municipalidad distrital de La Ramada, Cutervo, región Cajamarca, 2016”, su propósito fue plantear un modelo estratégico para el municipio en cuestión. El estudio fue de tipo descriptivo y diseño prospectivo, con una población de 24 colaboradores de la institución y como instrumento se empleó un cuestionario. Se pudo concluir que la modernización de la gestión administrativa en forma global implica una mejora de los servicios que ofrece la entidad que tiene que ver con los procesos de mejora continua para modernizar sistemas administrativos proporcionando así mejores servicios a los ciudadanos. (p. 95).

Cárdenas (2018), en su investigación “Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería - OEFA, 2017”. Tuvo como finalidad determinar la relación entre la Modernización de la gestión pública y el cumplimiento de las obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería - OEFA, 2017. El tipo de estudio es correlacional, transversal y con enfoque cuantitativo, 113 empleados componen la muestra del sector minería del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA). Como técnica utilizada la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluye que: Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,882 para la variable Modernización de la gestión pública y 0,916 para la variable Obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería. (p. 99).

Alfaro (2017), en su investigación: “Modernización del estado en la mejora de atención del ciudadano en el Red de Salud Ascope Norte (Hospital Regional Docente de Trujillo)”. El objetivo general propuesto es evaluar el efecto de la modernización del estado en la red de Salud Ascope Norte. Investigación de tipo descriptivo, de diseño no experimental, transversal. Se identificó a una población de 90 trabajadores del área de emergencia. Como técnica empleada la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluye que: La modernización del estado mejora el servicio, pero no significativamente porque aún se presentan problemas referentes a falta de atención acumulación de consultas y problemas en la programación de las atenciones. Esto mejorará en la medida que se pueda invertir en infraestructura, TIC y fluidez en los procesos (p.107).

Torres (2017), en su investigación titulada Modernización de los servicios que brinda la Universidad Nacional de Trujillo para la mejora del servicio educativo. 2016, su objetivo general fue evaluar si la modernización de los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Trujillo mejora del servicio educativo. Investigación de tipo exploratorio – descriptivo, siendo el diseño no experimental. La técnica empleada fue las encuestas a la muestra de la población materia de estudio que se aplicó a los estudiantes que realizan trámites en las oficinas administrativas de las diversas facultades de esa casa de estudios. La conclusión principal de esta investigación fue: que la modernización de los servicios que ofrece la Universidad Nacional de Trujillo resultan en mejoras paulatinas para los estudiantes que no genera un mayor impacto porque estas mejoras están en su proceso inicial, sin embargo, mediante la acreditación el servicio mejorara integralmente y con esto se logrará mejores resultados en el servicio final ofrecido. (p. 104).

Existen diversos autores que dan a conocer las teorías relacionadas con las variables de la presente tesis dentro de ellas podemos mencionar:

La modernización administrativa es la adaptación de la gestión estatal para garantizar que el flujo generalizado de actividades sociales alcance el contexto y la organización necesaria. En la sociedad hay variación de diferentes tipos: económicos, políticos, sociales; por todas estas razones, el Estado está remodelando y cambiando su comportamiento frente a diferentes fenómenos para lograr coherencia y organización entre sus habitantes. (Pardo, 2011, p.19).

Los cambios en la estructura administrativa se asocian principalmente con la toma de decisiones sobre planificación y coordinación, todo modo que la administración pública pueda fortalecerse con la ayuda de su mecanismo estatal, a fin de desarrollar proyectos y programas que nos permitan brindar un mejor servicio a la sociedad. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Ahora bien, como se ha venido argumentando, debemos entender tres principios de la modernización administrativa:

- a) Los principios de orden constitucional, son los principios básicos de la administración pública y se clasifican de la siguiente manera: (Sepúlveda, 2001, p.52): 1) El interés público como filosofía básica del gobierno, 2) principio del Estado de derecho como marco de las instituciones legales y la Ley, y 3) principio de subordinación, es decir las medidas de ejecución están sujetas a dediciones políticas.

- b) Los principios de carácter administrativo se les asocia con i) administración pública y cuya finalidad no es el lucro y administración privada cuya finalidad es el provecho individual de los dueños de las empresas, ii) principio de la responsabilidad – imputabilidad, es decir que en la administración pública todos deberían ser responsables ante el poder político y la opinión pública, iii) principio de la eficiencia, demostrando mayor compromiso en el desempeño del aparato gubernamental, iv) principio de la honestidad, tener una conducta con valores por parte de cada uno de los servidores públicos, v) principio del mérito, este principio es la base para constituir la integración de un servicio profesional de carrera, vi) principio de la subsidiariedad, consistente en que las decisiones y las acciones se ejecuten por quien esté en una posición de mayor eficiencia para llevarlas a cabo, vii) principio de los modelos múltiples, quiere decir que no existe un solo modelo a seguir, y viii) principio del derecho a un buen gobierno, es un derecho que se exige en las sociedades democráticas.

- c) Los principios de carácter social que esta basados en i) principio de igualdad, donde todos los ciudadanos sean tratados de igual forma, ii) principio de la transparencia, tener acceso a la información pública, debates de intereses nacionales, iii) principio de participación, percibida desde la solidaridad entre los individuos y la sociedad, y iv) principio del respeto a los valores culturales e históricos, respetando y conociendo todas las tradiciones de nuestro pueblo, sirviendo esto para que la modernización sea exitosa en ese lugar. (Pichardo, 2004)

Es importante considerar las causas de la gestión administrativa, ya que la modernización ha tenido lugar en diversos países por diferentes razones. Estas incluyen: (Hartline, 2012, p.41) 1) las crisis económicas, 2) acuerdos o tratados internacionales de apertura económica, y 3) rescates financieros condicionados.

Estas son características de la modernización administrativa que se dan en los países donde implementen programas de modernización, hay una serie de factores enumerados anteriormente que alientan a los gobiernos a implementar estos proyectos. Es común que el gobierno realice modificaciones en sus estructuras económicas y en la gestión pública. (Pichardo, 2004, p.55)

Otro de los motivos por los que los gobiernos promueven estos programas es por la variedad de organismos financieros internacionales, ya que son países que necesitan urgente de algún préstamo económico; otro de los motivos son las decisiones que se realizan internamente, posiblemente se deba a la necesidad que generan los cambios en la administración pública.

Desde esta perspectiva el propósito de la modernización de la gestión pública basada en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021; refiere que esta tiene como objetivo mejorar la capacidad administrativa en todo el estado, así como todas las instituciones individuales que constituyen los tres poderes del Estado y los tres niveles de gobierno. El Estado tratará de actuar de manera inteligente, como un todo coherente y articulado para servir mejor a sus ciudadanos y lograr una mayor

satisfacción de la que recibirán de manera individual y articuladamente. (Zárate, 2017, p. 43).

De lo anterior, podemos decir que esta política pública, es calificar al Estado Peruano como moderno, orientándolo a los ciudadanos, eficiente, descentralizado, inclusivo, abierto y limpio, con herramientas de gestión que permitan controlar el gasto público, hasta que tenga un estado moderno que sea capaz de asegurar el creciente acceso a bienes y servicios públicos de calidad a toda la población, de una forma justa, oportuna y permanente, cerrando brechas sociales y económicas.

Sepúlveda (2012), con respecto a la calidad de la modernización de la administración pública, dijo lo siguiente: integrar la ciudadanía a mejorar la calidad de los servicios es un paso primordial, porque el servicio de un ciudadano es el primero que tiene en cuenta las necesidades, los sueños y los deseos de la gente para proporcionar servicios que se adapten a tus necesidades. (p. 9).

Zeithaml (2009), los ciudadanos demandan una mejora en la calidad de la modernización de la administración pública, para asegurar que los deseos y aspiraciones sean atendidos; implementando un proceso de cambio y reforma global de la gestión pública a nivel gerencial y operativo que pueda abordar la debilidad en la estructura del aparato estatal con el fin de alcanzar sus objetivos y pasar de una administración pública, que se ve a sí misma, a una que se centra en los resultados para la población. (p.42).

Quichca, (2012), la gestión administrativa en la educación superior es el proceso de diseño y conservación de un entorno en el que las personas que trabajan en grupo logren metas específicas. Proceso que consiste en planificar, organizar, ejecutar y controlar actividades que se llevan a cabo para establecer y conseguir las metas establecidos con participación de recurso humano y otros (p.98).

Este es el proceso mediante el cual los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y académicos, se distribuyen adecuadamente para el logro de los objetivos en la institución educativa. También como una serie de acciones planeadas y la constante coordinación de recursos humanos, materiales, financieras y de tiempo; que aseguren el logro de las metas de la institución. Delgado y Guzmán (2013).

Barrionuevo (2015), la gestión administrativa es “una serie de operaciones y acciones para implementar funciones administrativas que apoyen la gestión educativa” (p. 121).

Para Munch (2014), la administración es la herramienta más potente para garantizar la estabilidad y capacidad en una organización. Es innegable el valor de la administración ya que tiene varias, por ejemplo: a) Sus técnicas y procesos logran mayor velocidad, eficiencia y simplificación del trabajo, lo que conlleva a un ahorro de tiempo y costo; b) En consecuencia esto afecta la productividad, eficiencia, calidad y competitividad de la organización; c) Es propicio para lograr el máximo rendimiento y la estabilidad del mercado.

Así mismo podemos contextualizar que las características de la gestión administrativa en el sistema educativo, según el reglamento de la gestión del sistema educativo, (D.S 009-2005-ED, art. 2°), es como sigue:

- a. Es descentralizada, ya que se realiza en cada instancia de la gestión y articula las actividades del Ministerio de Educación, Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas, acorde a las competencias que la ley les asigna, respetando su autonomía en su jurisdicción.
- b. Es simplificado y flexible, ya que contribuye a la rapidez de los procesos en el trabajo, permitiendo que el sistema educativo se acople a las diferentes necesidades de los estudiantes en cuanto a su aprendizaje y socialización.
- c. Es participativo y creativo, porque la población interviene de manera organizada, democrática e innovadora en la planificación, organización, seguimiento y evaluación de la gestión en cada una de las instancias descentralizada del sistema educativo, a través de su respectivo Consejo Educativo Institucional (CONEI).

Munch (2014), define las características de la administración de la siguiente manera:

Universalidad. Requerido en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada o una institución. Valor instrumental. Su propósito es extremadamente práctico, ya que la administración es una forma para cumplir los objetivos del grupo.

Multidisciplinar. Por que utiliza y aplica conocimientos diversos referidos a ciencias y técnicas.

Especificidad, su campo de acción es específico, y aunque se apoya en diversas ciencias auxiliares, no se confunde con otras disciplinas.

Flexibilidad. Porque son flexibles y se pueden adaptar a las carencias de los diversos grupos sociales donde se aplican.

Munch (2014), nos dice que: “La administración abarca una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento esencial para la aplicación de los método, principios, técnicas y enfoques de gestión”.

Munch (2014), “La planificación se define como la identificación de los procesos y el rumbo a donde se direccionas la empresa, de la misma manera define las metas a alcanzar y la estrategia para lograrlo” (p. 37).

Robbins y Coulter (2014), la planeación es una función administrativa que consiste en definir el objeto de la organización, definir tácticas para alcanzarlos y desarrollar programas de integración y además coordinar acciones en el ámbito laboral. Por lo tanto, se relaciona con los objetivos (el qué) y recursos (el cómo). (p. 220).

Oteo, (2012). La Planificación estratégica es el alma de cualquier proyecto que tenga como objetivo construir o cambiar una organización en todo sentido, con el fin de acrecentar su ventaja competitiva. La organización de un “plan de empresa” ahora “plan estratégico”, comprende una gama de componentes e ideas, que provienen del negocio, pudiendo estas aplicarse y ofrecer notables resultados para organizaciones o instituciones de todo tipo. Munch, (2014), la planificación táctica o funcional. “Contiene proyectos realizados en cada área de la empresa para lograr un plan estratégico” (p. 37). Planificación Operativa. Munch, (2014). Se organiza de acuerdo con los planes tácticos, y como su nombre lo señala, se ejecutan en los niveles operativos” (p. 37).

Munch, (2014). La Organización: Esto es para facilitar el manejo de la empresa y facilitar los procedimientos de los que trabajan en esta. Es en esta fase donde se definen áreas funcionales, estructuras, procesos, sistemas y jerarquías, con la finalidad de lograr

los objetivos de la empresa, así como sistemas y procedimientos para realizar la tarea. (p. 57).

Robbins y Coulter, (2014), definen a la organización como una función administrativa que está asociada con la estructuración del trabajo para conseguir los objetivos de la empresa.

Observamos entonces que, es un proceso importante en el que se organiza una estructura organizacional. Es la distribución de los cargos de trabajo en una organización. Podemos visualizarla esta estructura mediante un organigrama. Se implementa el diseño organizacional en el momento en que los gerentes construyan o transformen una estructura. (p. 332).

Por tal motivo tenemos que considerar las técnicas de organización, Para Munch, (2014). “Las técnicas organizativas utilizadas en el proceso de organizativo, deben utilizarse de acuerdo con lo requerido por cada empresa” (p. 66). Las técnicas de organización más importantes se describen a continuación:

Organigramas: representan gráficamente áreas funcionales y definen roles, responsabilidades y jerarquías. Con la ayuda de esta representación visual, es posible comprender como se estructuran los niveles de autoridad o jerarquía así como las funciones. Manuales: Dependiendo su contenido, los libros pueden tener un caracteres político, departamental, organizativo, de procedimientos, detallado, técnico y profesional. Diagramas de proceso: También se denominan flujo grama, estos ayudan a reducir el trabajo, agilizar los procedimientos, evitar retrasos y tiempos inactivo. Cuadro de distribución del trabajo o de actividades: La tabla de distribución de actividades se puede utilizar para mejorar el departamento y las actividades del departamento, eliminar la ineficiencia, estandarizar procedimientos y asignar correctamente las responsabilidades de trabajo de las diferentes áreas. Análisis de puestos: Compuesto de los siguientes elementos: Identificación. Información general el cargo, descripción general, una descripción sintética de las principales actividades y responsabilidades del puesto, descripción específica, descripción detallada de las acciones realizadas en el cargo: funciones diarias y permanentes, periódicas y eventuales, perfil de puesto o requisitos:

físicos, psicológico, de personalidad, habilidades, competencias y responsabilidades que deben cumplirse para desempeñar el cargo.

Luna (2014), dirección: Aplicada en la administración. En esta fase, algunos autores importantes lo definen como liderazgo, dirección, orden y ejecución. Se puede asegurar que la dirección es el centro de la Administración, ya que desarrolla todos los movimientos para que el resto trabaje significativamente (p. 105).

El Control es la etapa final del proceso administrativo, que apreciará la contribución realizada en la planeación, organización, integración y dirección. También, el control, es una fase importante en la administración, ya que la empresa tiene planes efectivos, una estructura organizativa adecuada y una gestión eficaz, el gerente no podrá verificar la posición real de la empresa, a menos que exista un mecanismo para examinar e informar los hechos correspondientes con los objetivos (Luna, 2014, p. 117).

Como teoría de la gestión administrativa podemos mencionar a la Teoría científica. Esta teoría destaca varios autores, Taylor quien es considerado “Padre de la administración”, dio un paso importante en el desarrollo de las teorías organizacionales y centró sus fuerzas en la organización científica del trabajo para promover la racionalización del trabajo y los esfuerzos, para así coordinar dentro de una sistematización única de los métodos de producción. Taylor fue el primer en enfatizar los principios de la administración científica en sus centros de labores y que debe regir en cada empresa; Taylor propuso los siguientes principios: planificación, preparación, control y ejecución. Teoría clásica; nace en Francia en 1916, su representante principal fue Fayol, esta teoría va de lo general a lo particular, de arriba hacia abajo. Este autor hizo énfasis en la estructura, vale decir en la forma de la organización.

El presente trabajo se basa en la Teoría de las relaciones humanas, estudia a la organización como grupos de personas, enfatizando al ser humano, los sistemas de psicología, el pleno encargo de la autoridad, autonomía de los trabajadores, en la confianza; haciendo énfasis en las relaciones humanas. También conocemos a esta teoría como escuela humanística de la administración, desarrollada por el científico australiano George Elton en Mayo (1880-1949).

La vigencia del enfoque de la administración en el estado abarca generalmente un servicio que representa una serie de hechos que se realizan con la finalidad de ayudar a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son acciones que los individuos realizan en relación con otras con el único fin de que estas queden satisfechas al recibirlos. Etimológicamente esta palabra se origina del latín “*Servitium*”. Los servicios ofrecidos se determinan por la clase y, a su vez, se determinan de acuerdo a lo ofrece o enseña. Hay servicios públicos y por especialidad. (Wilcock, 2012, p. 26)

Los servicios públicos son acciones desempeñadas por organismos públicos conectados o adaptados por las autoridades para crear estabilidad en la sociedad. En las ciudades estos servicios son obligatorios y se basan en el propósito de las relaciones públicas y la evolución de la humanidad. El hombre tiene la capacidad para razonar, encontrar comodidad y crea sus propios servicios con el fin de sentirse bien. Estos servicios incluyen una variedad de funciones, incluidos hospitales, acueductos y alcantarillas, electricidad, recojo de basura; también la información es considerada un servicio. Los residentes que reciben estos y muchos otros servicios tienen que pagar una pequeña tarifa controlada por el gobierno que sirve para repotenciar la calidad del servicio ofrecido y creando nuevas instalaciones. (Tschohl, 2011 p.51)

Por otro lado, como características del servicio debemos mencionar que estos son tangibles, estandarizados, tienen producción separada del consumo, y son no perecederos. Los servicios, por el contrario, son intangibles, heterogéneos, tienen producción y consumo simultáneos, y son perecederos. Se describen a continuación las características de los servicios (Zeithaml, 2009).

La intangibilidad es la característica que distingue a los servicios. Estos son acciones, no objetos; es por ello que no se pueden ver, sentir, probar o tocar de la forma como se hace con un bien específico. Esta intangibilidad tiene implicaciones importantes: los servicios no se pueden inventar, lo que dificulta las fluctuaciones en la demanda; Los servicios no pueden patentarse fácilmente, lo que significa que la competencia copia fácilmente los nuevos conceptos de servicio; Los servicios no se pueden mostrar o comunicar fácilmente a los clientes, lo que dificulta que los clientes evalúen la calidad. (p. 52).

Ahora bien, La Heterogeneidad: dos servicios no son exactamente iguales, porque son ejecuciones que generalmente realizan las personas. Los resultados de los empleados pueden cambiar día a día. Los clientes tienen requisitos individuales y perciben el servicio a su manera. Es decir, la heterogeneidad de los servicios es el resultado de la interacción de una persona y las características relacionadas. Esta heterogeneidad tiene consecuencias importantes: garantizar la calidad del servicio será un problema constante para los administradores de servicios, ya que la calidad depende de muchos factores que el proveedor de servicios no puede controlar por completo. (p.53).

Por otro lado, producción y consumo simultáneos; es decir, los servicios se venden primero y luego se producen y consumen al mismo tiempo. Como regla, esto significa que los clientes están presentes durante la producción del servicio y, por lo tanto, incluso pueden ver y participar en el proceso de producción. Además, durante la producción, los clientes pueden interactuar entre sí e influir en la experiencia que pueden tener. Esta producción y consumo simultáneos tienen consecuencias importantes: la producción en masa es difícil; La calidad del servicio y la satisfacción del cliente dependerán en gran medida de lo que ocurra en "tiempo real"; La naturaleza "en tiempo real" garantiza que las ofertas se puedan adaptar a los consumidores individuales; El cliente participa y observa el proceso de producción, lo que significa que puede afectar el resultado de la transacción del servicio. (p.54).

En lo referente a la caducidad nos conlleva a decir que los servicios no se pueden guardar, revender o devolver. El proceso tiene implicaciones importantes: se crea la incapacidad para hacer un balance, por lo que es muy importante hacer buenos pronósticos de demanda y planificar el uso de capacidades creativas. Debido a que los servicios no pueden ser devueltos o revendidos, es importante tener estrategias sólidas de recuperación si algo sale mal. (p.54).

Hoffman & Bateson (2011), la forma más adecuada de comenzar el análisis sobre la calidad de los servicio es diferenciar primero la calidad en el servicio de la satisfacción del cliente.

Gremler, Zeithaml, & Bitner (2009) puesto que es un componente básico de lo que percibe el cliente, el elemento dominante en las evaluaciones de los clientes será la calidad de servicio (p.111).

Dentro del entorno descrito en los párrafos anteriores sobre la calidad del servicio, también podemos precisar que existen dimensiones en la calidad del servicio, el modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2009).

Por un lado, la confiabilidad se refiere a realizar el servicio ofrecido de forma confiable y cuidadosa. Esto denota que la compañía ejecute sus promesas con respecto a las entregas, la prestación de servicios, la resolución de problemas y los precios. En el caso de la sensibilidad, esta es una voluntad de asistir a los clientes y ofrecerles un servicio eficiente y apropiado; a la atención y la velocidad del procesamiento de consultas, la respuesta a las consultas y descontento de los clientes y la resolución de dificultades. Para La Seguridad, se trata del conocimiento y la atención de los servidores y su capacidad para crear credibilidad y confianza. La empatía se refiere al grado de atención individual que las empresas ofrecen a sus clientes. Debe ser transmitido por un servicio personal o adecuado al agrado del cliente y, por último, los Elementos Tangibles que son de apariencia física, como: objetos físicos, la infraestructura, equipos, materiales y personal.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), Pero ¿Cuál es el efecto que tiene la gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda La Gerencia Regional de Educación La Libertad, de Trujillo en el año 2019? (pp.40-41).

Por Conveniencia, la siguiente tesis permitirá lograr que la información sea relevante acerca de la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación de La Libertad con la finalidad de perfeccionar el servicio que se ofrece a los administrados.

Mediante la Relevancia social la gestión administrativa se logrará que los servicios de la Gerencia Regional de Educación de La Libertad sean ofrecidos de forma óptima con lo cual los principales beneficiarios serán los administrados y con esto mejorara la imagen de esta Gerencia Regional de Educación de La Libertad.

En el caso de las implicaciones prácticas tiene que ver mucho con el hecho que, mediante la gestión administrativa, la calidad del servicio de la Gerencia Regional de Educación de La Libertad podrá tener a los administrados más satisfechos con el servicio mejorando de forma integral el servicio público.

Así mismo aplicando el valor teórico, como metodología se aplicó la investigación científica considerando las variables de gestión administrativa y calidad de servicio con sus dimensiones e indicadores para realizar la contraprestación de la hipótesis.

En el mismo sentido la utilidad metodológica será de gran apoyo para la GRELL, porque se podrá conocer el efecto entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda de tal forma que se puedan implementar mejoras que beneficien a la población en general.

Es importante que las autoridades competentes de cada institución realicen una revisión exhaustiva de la gestión administrativa que se realiza dentro de la empresa, y así se tomen las medidas correctivas necesarias en caso la situación lo amerite. Por otro lado, las empresas deben marchar al ritmo de la globalización adecuándose a las necesidades e intereses que se requieran en el momento y siendo agentes de cambios.

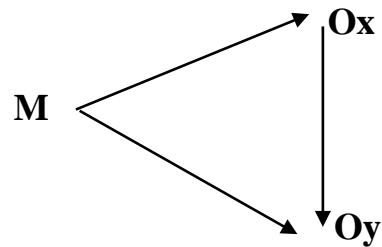
Se planteó la siguiente hipótesis: La gestión administrativa tiene un efecto negativo en la calidad del servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad Trujillo - 2019. Por lo que fue necesario plantearse el siguiente objetivo, determinar el efecto de la gestión administrativa en la calidad del servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad Trujillo - 2019.

Al mismo tiempo fue necesario proponer los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, año 2019; En segundo lugar se tiene identificar el nivel de la calidad de servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad, por ultimo determinar el efecto de gestión administrativa en la calidad del servicio en sus dimensiones que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

No experimental de corte transversal, es un estudio descriptivo porque permitirá ver el efecto que hay entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019.



M= Muestra: Los usuarios y trabajadores nombrados de la GRELL.

Ox= Observación de la variable Gestión Administrativa

Oy= Observación de la variable Calidad de servicio

2.2. Variables, Operacionalización

Variable Gestión Administrativa

Variable Calidad de servicio.

Tabla 2.1

Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión administrativa	En la educación superior es el proceso de diseño y de mantener un entorno en el que las personas que trabajan en grupo logran objetivos específicos. Es un proceso muy especial que consistente en las planificar, organizar, ejecutar y controlar actividades que se llevan a cabo para determinar y alcanzar los objetivos establecidos con el uso de personas y otros recursos (Quichca, 2012, p.)	Para medir la variable de estudio uso como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para su valoración se utilizara la escala Likert.	Planeación	- Planificación estratégica táctica o funcional. - Planificación operativa	Ordinal
			Organización	- Estructura organizacional. - Manuales y funciones.	
			Dirección	- Delegación de autoridad. - Responsabilidad. - Liderazgo - Motivación - Comunicación	
			Control	- Medición de resultados - Retroalimentación.	
Calidad de Servicio	La vigencia del enfoque de la administración en el estado abarca generalmente un servicio que representa una serie de hechos que se realizan con la finalidad de ayudar a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son acciones que los individuos realizan en relación con otras con el único fin de que estas queden satisfechas al recibirlos (Wilcock, 2012, p. 26).	Para medir la variable uso como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para su valoración se utilizará la escala Likert.	Fiabilidad	- Cumplen lo prometido - Sincero interés por resolver Problemas. - Realizan bien el servicio - Concluyen el servicio en el tiempo prometido - No cometen errores	
			Sensibilidad	-Comunican cuando concluirá el servicio. - Ofrecen un servicio rápido. - Disponibilidad de ayuda.	
			Seguridad	- Comportamiento confiable. - Usuarios se sienten seguros. - Cortesía. - Conocimientos suficientes.	
			Empatía	- Ofrecen atención individualizada. - Horarios de trabajo convenientes. - Se preocupan por los usuarios. - Comprenden las necesidades de los usuarios.	
			Elementos Tangibles	- Equipos de apariencia moderna. - Instalaciones visualmente atractivas. - Empleados con apariencia pulcra. - Elementos materiales atractivos.	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población: Los colaboradores nombrados de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo que hacen un total de 32.

2.3.2 Muestra: Está constituida por 32 colaboradores en condición de personal nombrado.

2.3.3 Unidad de Análisis.

Un colaborador nombrado de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019.

2.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para medir estas variables se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario, aplicado a los colaboradores de la GRELL.

2.4.1 Validez y Confiabilidad

2.4.1.1 Validez

La validación de los instrumentos fue a través de juicio de expertos.

2.4.1.2 Confiabilidad

Se determinó la confiabilidad del instrumento se usó el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de crombach gestión administrativa: 0.796

Alfa de crombach Calidad del servicio: 0.956

El coeficiente alfa de Cronbach indica que el instrumento utilizado es confiable, por lo tanto, se procede a la aplicación del total de la muestra.

Tabla 2.2

Rango de valor de Alfa de Cronbach

Rangos o valores	Criterio
Coeficiente alfa > .9 es	Excelente
Coeficiente alfa > .8 es	Bueno
Coeficiente alfa > .7 es	Aceptable
Coeficiente alfa > .6 es	Cuestionable
Coeficiente alfa > .5 es	Pobre
Coeficiente alfa < .5 es	Inaceptable

Nota: La fuente se obtuvo, George y Mallery (2003, p.231)

2.5. Procedimiento

Se empleó un cuestionario para la variable gestión administrativa el cual se elaboró con 32 preguntas cerradas, dirigida al personal administrativo nombrado de la Gerencia Regional de Educación La Libertad. Se empleó para el análisis de datos el programa Microsoft Excel donde los datos recolectados de las encuestas, darán lugar a una base de datos, con la cual se realizarán presentaciones a través de tablas, figuras; las misma que permitirán determinar el efecto entre estas dos variables.

2.6. Método de análisis de datos

Tabla 2.3

Rango de los niveles de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Rango		
	Baja	Media	Alta
Planificación	10 - 23	24 - 34	35 - 50
Organización	07 - 16	17 - 26	27 - 35
Dirección y ejecución	04 - 09	10 - 15	16 - 20
Control	04 - 09	10 - 14	15 - 20
Total variable gestión administrativa	40 - 93	94 - 147	148 - 200

Tabla 2.4

Rango de los niveles de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Rango		
	Baja	Media	Alta
Elementos tangibles	04 - 09	10 - 15	16 - 20
Fiabilidad	04 - 09	10 - 15	16 - 20
Capacidad de respuesta	04 -09	10 -15	16 - 20
Seguridad	04 -09	10 -15	16 - 20
Empatía	04 -09	10 -15	16 - 20
Total variable calidad de servicio	20 - 46	47 - 73	74 - 100

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación cumple con la ética profesional, respetando los aportes del autor, desde los principios fundamentales de la moralidad individual y social.

III. RESULTADOS

3.1. Nivel de gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación La Libertad. Año 2019.

Tabla 3.1

Nivel de la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación La Libertad año 2019.

Nivel de gestión administrativa	Colaboradores	% Colaboradores
Mala	25	78
Regular	7	22
Buena	0	0
Total	32	100

Nota: el mayor porcentaje es percibido por los colaboradores como una gestión administrativa mala siendo el 78%, debido a que no existe una buena planificación funcional, organización, dirección y falta de control en los procesos (Retroalimentación).

También se determinó la percepción por los colaboradores de la gestión administrativa por dimensiones siendo los resultados los siguientes:

Tabla 3.2

Nivel de la gestión administrativa por dimensiones e indicadores

Dimensiones e indicadores	Mala		Regular		Buena	
Planificación	26	81%	6	19%	0	0%
Planificación estratégica	21	66%	11	34%	0	0%
Planificación táctica o funcional	31	97%	1	3%	0	0%
Planificación operativa	17	53%	15	47%	0	0%
Organización	18	56%	14	44%	0	0%
Estructura Organizacional	17	53%	15	47%	0	0%
Manual de funciones	18	56%	13	41%	1	3%
Dirección y ejecución	21	66%	11	34%	0	0%
Delegación de autoridad	29	91%	3	9%	0	0%
Responsabilidad	19	59%	13	41%	0	0%
Liderazgo	19	59%	13	41%	0	0%
Motivación	32	100%	0	0%	0	0%
Comunicación	14	44%	18	56%	0	0%
Control	29	91%	3	9%	0	0%
Medición de resultados	26	81%	6	19%	0	0%
Retroalimentación	30	94%	2	6%	0	0%

3.2. Nivel de la calidad de servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad. 2019. Desde la perspectiva del cliente interno.

Tabla 3.3

Nivel de la Calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación La Libertad año 2019.

Nivel de gestión administrativa	Colaboradores	% Colaboradores
Bueno	4	12
Regular	22	69
Malo	6	19
Total	32	100

Nota: el mayor porcentaje es percibido por los colaboradores como una calidad de servicio regular siendo el 69%, debido a que no existe una seguridad confiable y falta de capacidad de respuesta.

Tabla 3.4

Nivel de la calidad de servicio por dimensiones en la Gerencia Regional de Educación La Libertad año 2019.

Dimensiones	Mala		Regular		Buena	
Elementos tangibles	10	31%	19	59%	3	9%
Fiabilidad	6	19%	20	63%	6	19%
Capacidad de respuesta	4	13%	24	75%	4	13%
Seguridad	2	6%	28	88%	2	6%
Empatía	5	16%	21	66%	6	193%

Nota: como se puede observar el mayor valor se encuentra en la dimensión de seguridad con un 88%

3.3. Efecto de gestión administrativa en la calidad del servicio en sus dimensiones que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad.

Tabla 3.5

Efecto de la gestión administrativa en su dimensión planificación en la calidad de servicio.

Gestión administrativa		Calidad de servicio						Total
		Mala		Regular		Buena		
Planificación	Mala	4.88	15%	17.88	56%	3.25	10%	26
	Regular	1.13	4%	4.13	13%	0.75	2%	6
	Buena	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0
Total		6	19%	22	69%	4	12%	32

Nota: La gestión administrativa en su dimensión planificación en la calidad de servicio es regular con un 56%, debido a que no se hace una buena planificación táctica funcional, afectando la calidad del servicio.

Tabla 3.6

Gestión administrativa en su dimensión organización en la calidad de servicio.

Gestión administrativa		Calidad de servicio						
		Mala		Regular		Buena		Total
Organización	Mala	3.38	11%	12.38	39%	2.25	18%	18
	Regular	2.63	8%	9.63	30%	1.75	14%	14
	Buena	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0
Total		6	19%	22	69%	4	32%	32

Nota: La gestión administrativa en la dimensión organización en la calidad de servicio es regular presentando un porcentaje de 39%, esto se debe a que no se respeta el manual de organización y funciones (MOF), generando una desorganización.

Tabla 3.7

Gestión administrativa en su dimensión dirección en la calidad de servicio.

Gestión		Calidad de servicio						
		Mala		Regular		Buena		Total
Dirección	Mala	4	12%	14	45%	3	8%	
	Regular	2	6%	8	24%	1	4%	11
	Buena	0	0%	0	0%	0	0%	0
		6	19%	22	69%	4	13%	32
Total								

Nota: Gestión administrativa en la dimensión dirección en la calidad de servicio es Regular con un 45%, debido a que no existe una motivación y delegación de autoridad a los colaboradores.

Tabla 3.8

Gestión administrativa en su dimensión Control en la calidad de servicio.

Gestión		Calidad de servicio						
administrativa		Mala		Regular		Buena		Total
Control	Mala	5.44	17%	19.94	62%	3.63	11%	29
	Regular	0.56	2%	2.06	6%	0.38	1%	3
	Buena	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0
Total		6	19%	22	69%	4	12%	32

Nota: Se observa que la gestión administrativa en la dimensión control en la calidad de servicio es mala con un 62%, esto se debe a que no se realiza una retroalimentación ni medición de resultados.

3.4. Efecto de la gestión administrativa en la calidad del servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad Trujillo - 2019.

Tabla 3.9

Gestión administrativa en la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación La Libertad año 2019.

		Calidad de servicio						Total
		Mala		Regular		Buena		
Gestión administrativa	Mala	5	15%	17	54%	3	10%	25
	Regular	1	4%	5	15%	1	3%	7
	Buena	0	0%	0	0%	0	0%	0
Total		6	19%	22	69%	4	13%	32

Nota: Se puede observar que la gestión administrativa en general es mala y la calidad de servicio regular con un 54%, vale decir que hay un efecto negativo en la gestión administrativa afectando la calidad del servicio.

3.5. Contrastación de hipótesis.

Se planteó la siguiente hipótesis: La gestión administrativa tiene un efecto negativo en la calidad del servicio brindado por la Gerencia Regional de Educación La Libertad Trujillo - 2019. Por lo tanto se acepta como se puede ver en los resultados una gestión mala y un resultado regular con un 54% la calidad del servicio.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados indican que la gestión administrativa tiene un efecto negativo en la calidad del servicio brindado por la Gerencia Regional de Educación La Libertad Trujillo al 2019 y esto básicamente por llegar a determinar una gestión mala con una calidad de servicio regular con un 69%. Aznarán (2017) Por lo que se debe evaluar los resultados de esta investigación para poder tomar decisiones basadas en evidencia. Los directores de entidades estatales, para ser eficaces requieren que la dirección coordinación y reglamentación de las políticas trabajen coordinadamente, considerando los sistemas de gestión de información monitoreo y evaluación el impacto de todo lo mencionado en el servicio mencionado.

En cuanto a la percepción de gestión administrativa en general se encuentra en un 78% percibida como mala siendo la dimensión más relevante dirección y ejecución el indicador de 100% percibida como mala en cuanto a motivación.

En cuanto a la calidad de servicio se encontró un nivel de 69% que indica un nivel regular; En sus dimensiones se encontró que seguridad se encuentra en un nivel regular con un 88% sin embargo el 31% también de colaboradores indican que en cuanto a elementos tangibles es malo, se debería considerar lo investigado por Becerril (2014) en México que indica que es importante considerar la modernización en varios aspectos relacionado básicamente en los procesos, potencializar el recurso humano e invertir en mejores ambientes en los cuales los trabajadores puedan realizar sus labores cada vez mejor” (p.102). Lo mismo lo indica Tornado (2014) en España, indica que La implementación de la modernización implica una mejora en las capacidades del recurso humano, además de mejoras en la infraestructura y locales de atención en general. (p. 92)

En cuanto al investigar la gestión administrativa en su dimensión planificación con la calidad de servicio se encontró que está en mala y regular calidad de servicio con un 56%, como lo indica Munch (2014), en referente a la planificación “Es la identificación de los procedimientos y el rumbo a donde se dirige la empresa, así como la definición de los objetivos a alcanzar y la estrategia para lograrlo” (p. 37).

De igual manera la Gestión administrativa en su dimensión organización se encuentra en un nivel malo con una calidad de servicio regular con un 39%, Auad (2017) realizó una modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público el cual indica que es necesario “Identificar espacios para mejoras en las Instituciones, lo que dará como resultado un óptimo manejo de los recursos y la provisión de servicios de alta calidad a los ciudadanos del Estado”. Munch (2014), menciona que “Esto es para facilitar el manejo de la empresa y facilitar los procedimientos de los que trabajan en esta. Aquí se definen áreas funcionales, estructuras, procesos, sistemas y jerarquías, con la finalidad de conseguir los objetivos de la empresa, así como sistemas y procedimientos para realizar la tarea”. (p. 57). Igualmente, Robbin y Soultter (2014), como una función administrativa que está asociada con la organización y la estructuración del trabajo para lograr los objetivos de la organización”. (p.332).

En cuanto a la gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de servicio igual se encontró mala gestión y regular servicio con un 45%. Luna, (2014). Menciona que Se aplica realmente en la administración. En esta fase, algunos autores importantes lo definen como liderazgo, dirección, orden y ejecución. Se puede asegurar que la dirección es el centro de la Administración, ya que desarrolla todos los movimientos para que el resto trabaje significativamente” (p. 105).

En cuanto a la gestión administrativa en su dimensión control con calidad de servicio se encuentra con un nivel malo con una calidad de servicio regular con un 62%; “El Control es la etapa final del proceso administrativo, que apreciará la contribución realizada en la planificación, organización, integración y dirección” (Luna, 2014, p.117).

V. CONCLUSIONES

1. El efecto de la gestión administrativa en la calidad del servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad Trujillo – Año 2019; se encontró que la gestión administrativa es mala y la calidad de servicio es regular siendo el 54%.
2. El nivel de la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación La Libertad. Es mala siendo el 78% de colaboradores que indican y esto básicamente por no tener motivación alguna seguido de una mala planificación táctica o funcional y por último la delegación de autoridad que es mala.
3. El nivel de la calidad de servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad es regular siendo el 69% de colaboradores que indican y esto se puede observar por la falta de capacitación e implementación de sistemas tecnológicos para poder brindar una respuesta rápida a los usuarios.
4. El efecto de gestión administrativa en la calidad del servicio en sus dimensiones que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad es: Gestión administrativa dimensión Planificación es mala y calidad regular con un 56%, en cuanto a organización también es mala la gestión y regular con un 39%, en la dimensión dirección 45% también regular y por último en la dimensión control la gestión administrativa es mala y regular la calidad de servicio con un 62%.

VI. RECOMENDACIONES

1. Motivar a los colaboradores por ser el indicador que dio 100% de no sentirse motivados y esto debe lograrse considerando entre otros aspectos la integración y acogida de nuevos empleados que generalmente se da con los cambios de personal que va de acuerdo al gobierno en turno.
2. El Gerente Regional debe mostrar o generar un clima de confianza con el personal y esto se puede lograr con comunicación y también brindando asesoramiento permanente al personal y más aun a los nuevos integrantes.
3. Respetar el manual de organización y funciones (MOF) esto permitirá y demostrará que existe una línea de mando y jerarquía.
4. Programar capacitaciones permanentemente para los colaboradores nombrados y contratados y más aun de aquellas en las que el desempeño requiere reforzamiento.

VII. PROPUESTA

Fundamentación:

La investigación realizada permitió identificar que la motivación es un punto más débil de la GRELL, por lo que es necesario lanzar un programa de motivación.

Objetivo

Fortalecer el sentimiento intrínseco de los colaboradores para el mejoramiento de las acciones que se toman, así como de los resultados de la misma labor.

Lineamientos generales del programa

Para la realización del programa se deben expresar ciertos elementos claves para el triunfo del mismo. A continuación, se presentan algunos aspectos que son necesarios considerar en el momento de la ejecución del programa:

- ❖ Reforzamiento continuo. Los efectos se harán incuestionables.
- ❖ Variedad de tarea. Muchas veces el hacer una actividad rutinariamente provoca aburrimiento. El trabajo no debe repetirse y debe ser un reto motivador a los colaboradores.
- ❖ Agradecimiento. Una palabra sincera de agradecimiento en el momento correcto puede ser de mucha importancia para un colaborador, tal vez hasta más que un aumento de sueldo.
- ❖ Valorar la importancia del empleado para con su trabajo. Todos los colaboradores hacen una parte de un trabajo que, en su conjunto en un gran trabajo, es necesario hacer de conocimiento de cada uno de ellos lo importante de sus actividades.
- ❖ Crear buen ambiente. Todas las personas se sienten bien con las personas que los rodean, muchas veces la sensación de ser aceptado mejora la calidad de trabajo.
- ❖ Reconocimiento. Los jefes deben reconocer el trabajo de cada colaborador.

- ❖ Recibimiento grato a la entidad. Cuando un colaborador llega a la institución por primera vez, los jefes deben tener un plan de acogida,
- ❖ Seguridad. Los colaboradores requieren sentir que en el futuro seguirán en su puesto de trabajo.

Todas estas actividades se deben presentar diariamente en la institución.

REFERENCIAS

Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021”

Aznarán (2017), en su investigación titulada “Modernización del estado y calidad de los servicios en la Gobernación del estado de Puebla en México”. Tesis para optar al grado de Licenciado en Administración de gestión pública.

Auad (2017) “Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa Tesis para optar al grado de Magíster en Políticas Públicas”.

Mera (2016), en su investigación “Propuesta de modelo estratégico para la modernización de los servicios ofrecidos en la municipalidad distrital de La Ramada, Cutervo, región Cajamarca, 2016”

Alfaro (2017), en su investigación: “Modernización del estado en la mejora de atención del ciudadano en el Red de Salud Ascope Norte (Hospital Regional Docente de Trujillo)”.

Becerril (2014) “Propuesta de Modernización Administrativa en el Instituto Nacional de Migración: Caso Delegación Federal en el Estado de México; Área de Regulación Migratoria”. Tesis para optar el título de maestro en gestión pública

Cárdenas (2018) Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería - OEFA, 2017. Tesis para optar el título de Maestro en Gestión Pública

Eufracio (2009) en su investigación Modernización del Sistema de Administración de Justicia en el Perú. Tesis para optar el título de master en gestión pública

Hartline, C. (2012) Desarrollo de la nueva gestión pública en América Latina. Editorial FCE México

Torres (2017), en su investigación titulada Modernización de los servicios que brinda la Universidad Nacional de Trujillo para la mejora del servicio educativo. 2016

Hernández, Fernández y Baptista (2010), Metodología de la investigación científica. Editorial Mc Graw Hill, Barcelona

Ministerio de Economía y Finanzas (2017) Marco macroeconómico multianual. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM_2017_2019_Revisado.pdf

Pardo, A. (2011). Modernización de los sistemas administrativos. Editorial Pearson Educación, Buenos Aires

Pease, H. y Peirano, G. (2007). Reforma del Estado Peruano. Lima, Perú: Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Modernización de la Gestión Pública en el Perú. Memoria del Seminario Internacional. Hacia un Estado al servicio del ciudadano. Recuperado de http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/198749029_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Pichardo D. (2004) La nueva gestión pública. Editorial FCE México

Sepúlveda J. (2012) Guía para la implementación de la calidad en la gestión pública recuperado de <http://www.mef.gob.pa/es/servicios/Documents./Guia%20para%20la%20Implementacion%20de%20la%20Calidad%20en%20la%20Gestion%20Publica.pdf>

Tschohl G. (2011) Gestión de calidad en servicios públicos. Editorial Nova. Buenos Aires

Torrado (2014) El marco jurídico de la modernización en la gestión pública: el caso de España. Tesis para optar el título de Master en gestión Pública.

Wilcock A. (2012) Servicios conceptos y gestión en el sector público. Editorial FCE México DF

Zeithaml D. (2009) Calidad del servicio en entidades públicas. Editorial Universal Bogotá.

Zarate (2017) Modernización del Estado y gestión del cambio en la comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo. Tesis para optar el título de maestro en gestión pública.

ANEXOS

Anexo 01

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Adaptado considerando varias teorías

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación

Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

No	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1.	¿Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades?					
2.	¿Se toma en cuenta el FODA como herramienta para la planificación de actividades?					
3.	¿Las actividades se planifican con la participación del personal administrativo?					
4.	¿Están definidos los objetivos, misión, visión en la institución?					
5.	¿El director delega autoridad demostrando confianza hacia el personal?					

6	¿Los directivos brindan asesoramiento permanente al personal?					
7	¿Las decisiones que toma el director son consideradas asertivas y pertinentes?					
8	¿Se respetan los derechos de los colaboradores cuando se toman decisiones?					
9	¿Los colaboradores asumen tareas y obligaciones inherentes a sus funciones?					
10	¿El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza?					
11	¿El personal tiene conocimiento que la institución cuenta con un organigrama funcional?					
12	¿Se organiza y se supervisa el buen uso de los recursos propios?					
13	¿Se organiza el mantenimiento de la infraestructura para el adecuado funcionamiento?					
14	¿Las actividades que se realizan son debidamente coordinadas?					
15	¿Se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal?					
16	¿El personal asume sus funciones con responsabilidad?					
17	¿Se establecen niveles de autoridad y responsabilidad?					
18	¿Los colaboradores participan activamente en la elaboración de los instrumentos de gestión?					
19	¿Si tiene que tomar una decisión, considera que otra persona lo puede hacer por usted?					
20	El personal participa en la toma de decisiones en la institución?					
21	¿La ejecución de actividades y eventos se realizan con la participación de todos los colaboradores?					
22	¿Las actividades se realizan respetando los cronogramas establecidos?					

23	¿La institución cuenta con los instrumentos de gestión actualizados?					
24	¿Se verifica la asistencia y permanencia del personal en la institución?					
25	¿Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas?					
26	¿Actúa con justicia para sancionar una actividad desfavorable en la institución?					
27	¿Busca alternativas para mantener las buenas relaciones personales?					
28	¿Se promueve círculos de trabajo entre los colaboradores de la Institución?					
29	¿Respeta las opiniones y decisiones de los colaboradores y /o administrativos de la institución?					
30	¿Las actitudes favorables y creativas del personal las estimula a través de recompensas?					
31	¿Se brinda todas las facilidades para que el personal asista a las capacitaciones?					
32	¿Considera que el ambiente de trabajo es el propicio para realizar sus labores?					
33	¿El salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?					
34	¿El director para comunicarse con el personal, lo hace por intermedio de otras personas?					
35	¿Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?					
36	¿La información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades?					
37	¿Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia?					
38	¿Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos?					

39	¿Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar?					
40	¿Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados?					

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Cárdenas Rodríguez, Karina	DOCENTE	Instrumento para medir la gestión administrativa	Investigador
Título del trabajo: Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda La Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología	
			M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
Gestión Administrativa	Planificación táctica o funcional	¿Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		¿Se toma en cuenta el FODA como herramienta para la planificación de actividades?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		¿Las actividades se planifican con la participación del personal administrativo?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		¿Están definidos los objetivos, misión, visión en la institución?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		¿El Gerente Regional delega autoridad demostrando confianza hacia el personal?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Gestión Administrativa	Planificación operativa	¿Los funcionarios brindan asesoramiento permanente al personal?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		¿Las decisiones que toma el Gerente Regional son consideradas asertivas y pertinentes?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		¿Se respetan los derechos de los colaboradores cuando se toman decisiones?		X		X		X		X		X		X		X		X		X

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
<i>Armas Chang Juan Carlos</i>	<i>Docente UCV</i>	Instrumento para medir la gestión administrativa	Investigador
Título del trabajo: Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda La Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta			Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología	
			M		B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
Gestión Administrativa	Planificación estratégica	¿Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades?		X			X			X			X			X			X			X	
		¿Se toma en cuenta el FODA como herramienta para la planificación de actividades?		X			X			X			X			X			X			X	
		¿Las actividades se planifican con la participación del personal administrativo?		X			X			X			X			X			X			X	
		¿Están definidos los objetivos, misión, visión en la institución?		X			X			X			X			X			X			X	
		¿El Gerente Regional delega autoridad demostrando confianza hacia el personal?		X			X			X			X			X			X			X	
	Planificación táctica o funcional	¿Los funcionarios brindan asesoramiento permanente al personal?		X			X			X			X			X			X			X	
		¿Las decisiones que toma el Gerente Regional son consideradas asertivas y pertinentes?		X			X			X			X			X			X			X	
		¿Se respetan los derechos de los colaboradores cuando se toman decisiones?		X			X			X			X			X			X			X	
	Planificación operativa			X			X			X			X			X			X			X	
				X			X			X			X			X			X			X	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
<i>AGUILAR PEREDA JOSE LUIS</i>	<i>ADMINISTRADOR</i>	Instrumento para medir la gestión administrativa	Investigador
Título del trabajo: Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda La Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología	
			M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
Gestión Administrativa	Planificación estratégica	¿Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		¿Se toma en cuenta el FODA como herramienta para la planificación de actividades?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		¿Las actividades se planifican con la participación del personal administrativo?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		¿Están definidos los objetivos, misión, visión en la institución?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		¿El Gerente Regional delega autoridad demostrando confianza hacia el personal?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	Planificación táctica o funcional	¿Los funcionarios brindan asesoramiento permanente al personal?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		¿Las decisiones que toma el Gerente Regional son consideradas asertivas y pertinentes?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		¿Se respetan los derechos de los colaboradores cuando se toman decisiones?		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	Planificación operativa			X		X		X		X		X		X		X		X		X

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Florian Castillo Mili	RR.HH. ORELL	Instrumento para medir la gestión administrativa	Investigador
Título del trabajo: Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda La Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Claridad			Objetividad			Actualidad			Organización			Suficiencia			Intencionalidad			Consistencia			Coherencia			Metodología		
			M	B	M	M	B	M	M	B	M	M	B	M	M	B	M	M	B	M	M	B	M	M	B	M	M	B	M
Gestión Administrativa	Planificación estratégica	¿Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades?		X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		¿Se toma en cuenta el FODA como herramienta para la planificación de actividades?		X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		¿Las actividades se planifican con la participación del personal administrativo?		X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		¿Están definidos los objetivos, misión, visión en la institución?		X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Planificación táctica o funcional	¿El Gerente Regional delega autoridad demostrando confianza hacia el personal?		X			X			X			X			X			X			X			X			X	
Planificación operativa		¿Los funcionarios brindan asesoramiento permanente al personal?		X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		¿Las decisiones que toma el Gerente Regional son consideradas asertivas y pertinentes?		X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		¿Se respetan los derechos de los colaboradores cuando se toman decisiones?		X			X			X			X			X			X			X			X			X	

[illegible]

Anexo 03

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Adaptado considerando varias teorías

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación

Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

No	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1.	La institución brinda medidas que conllevan al bienestar físico del trabajador					
2.	Considera usted que la institución deba proporcionar materiales de seguridad al trabajador para efectuar labores riesgosas					
3.	Antes de incorporar elementos nuevos al servicio, analiza cuidadosamente cuál es la manera de ubicarlos					
4.	La institución debe normar el nivel de ruido de las oficinas a fin de no perturbar el buen desempeño de sus trabajadores.					

5.	La institución debe cumplir con los plazos de tramitación establecidos					
6	Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	El usuario debe tener libre acceso al estado de su trámite.					
8	La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan.					
9	Los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
10	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.					
11	La institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario.					
12	La institución debe implementar de sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios.					
13	La institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones.					
14	La institución brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza					
15	Los usuarios se sienten seguros en sus trámites realizados con la institución.					
16	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
17	Los trabajadores de la institución son siempre amables con los clientes.					
18	Los trabajadores de la institución deben actuar con equidad y responsabilidad.					

19	Los trabajadores de la institución que brindan servicios siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios					
20	Los trabajadores facilitan el acceso a la información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible.					

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Cárdenas Rodríguez, Karina	Docente	Calidad de servicio	Investigador
Título del trabajo: Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda La Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
			Claridad				Objetividad				Actualidad				Organización				Suficiencia				Intencionalidad				Consistencia				Coherencia				Metodología																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
			M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Bienestar físico		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	</

	Libre acceso a la información	El usuario debe tener libre acceso al estado de su trámite.
	Información actual	La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan.
	Información adecuada	Los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.
Capacidad de respuesta	Tiempo para respuesta	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.
	Política de mejora de tiempo	La institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario.
	Implementación para mejorar capacidad de respuesta	La institución debe implementar de sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios.
Seguridad	Personal capacitado	La institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones.
	Credibilidad y confianza	La institución brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
	Seguridad con la institución	Los usuarios se sienten seguros en sus trámites realizados con la institución.
Empatía	Conocimientos suficientes	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.
	Amabilidad	Los trabajadores de la institución son siempre amables con los clientes.
	Equidad y responsabilidad	Los trabajadores de la institución deben actuar con equidad y responsabilidad.
	Disposición de ayuda	Los trabajadores de la institución que brindan servicios siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Armas Chury Juan Carlos	Docente UCV	Calidad de servicio	Investigador
Título del trabajo: Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda La Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opción mes de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología	
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Bienestar físico	La institución brinda medidas que conllevan al bienestar físico del trabajador		X		X		X		X			X			X		X		X
		Material seguridad	de	Considera usted que la institución deba proporcionar materiales de seguridad al trabajador para efectuar labores riesgosas		X		X		X		X			X			X		X	
		Ubicación servicio	de	Antes de incorporar elementos nuevos al servicio, analiza cuidadosamente cuál es la manera de ubicarlos		X		X		X		X			X			X		X	
		Normas de ambiente		La institución debe normar el nivel de ruido de las oficinas a fin de no perturbar el buen desempeño de sus trabajadores.		X		X		X		X			X			X		X	
		Cumplen prometido	lo	La institución debe cumplir con los plazos de tramitación establecidos		X		X		X		X			X			X		X	
Fiabilidad	Interés por solucionar problemas	por	Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.		X		X		X		X			X			X		X		

[illegible]

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
<i>AGUILAR PEREDA FORTUYS</i>	<i>ADMINISTRADOR</i>	Calidad de servicio	Investigador
Título del trabajo: Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda La Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología	
			M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Bienestar físico		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Material seguridad de		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Ubicación de servicio		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Normas de ambiente		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Fiabilidad	Cumplen lo prometido	La institución debe cumplir con los plazos de tramitación establecidos		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	Interés por solucionar problemas	Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

Libre acceso a la información	El usuario debe tener libre acceso al estado de su trámite.	X																	X				X
	La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan.	X																	X				X
Capacidad de respuesta	Información adecuada	X																	X				X
	Tiempo para respuesta	X																	X				X
	Política de mejora de tiempo	X																	X				X
	Implementación para mejorar capacidad de respuesta	X																	X				X
Seguridad	Personal capacitado	X																	X				X
	Credibilidad y confianza	X																	X				X
	Seguridad con la institución	X																	X				X
	Conocimientos suficientes	X																	X				X
Empatía	Amabilidad	X																	X				X
	Equidad y responsabilidad	X																	X				X
	Disposición de ayuda	X																	X				X

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Florian Pastillo Mill	R.R.-H.H. OREGU	Calidad de servicio	Investigador
Título del trabajo: Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda La Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad		Objektividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Bienestar físico	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca		M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
		Material seguridad	La institución brinda medidas que conllevan al bienestar físico del trabajador			X		X		X		X		X		X		X		X		X
		de	Considera usted que la institución deba proporcionar materiales de seguridad al trabajador para efectuar labores riesgosas			X		X		X		X		X		X		X		X		X
		de	Antes de incorporar elementos nuevos al servicio, analiza cuidadosamente cuál es la manera de ubicarlos																			
Fiabilidad	lo por	Normas de ambiente	La institución debe normar el nivel de ruido de las oficinas a fin de no perturbar el buen desempeño de sus trabajadores.			X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Cumplen prometido	La institución debe cumplir con los plazos de tramitación establecidos																			
		Interés solucionar problemas	Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.			X		X		X		X		X		X		X		X		X

Libre acceso a la información	El usuario debe tener libre acceso al estado de su trámite.													
	Información actual													
Capacidad de respuesta	Información adecuada													
	Tiempo para respuesta													
	Política de mejora de tiempo													
	Implementación para mejorar capacidad de respuesta													
Seguridad	Personal capacitado													
	Credibilidad y confianza													
	Seguridad con la institución													
	Conocimientos suficientes													
Empatía	Amabilidad													
	Equidad y responsabilidad													
	Disposición de ayuda													